

カスタマーハラスメントに対する取組み

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、カスタマーハラスメントとは「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの。」と定義いたします。

長島総合自動車学校では、お客様に安心して運転免許を取得していただけるよう、精一杯のサービスを提供できるよう努めております。

一方で、お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合には、サービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質性が高いと判断した場合には、警察や弁護士に相談するなど、適切に対処いたします。

下記のような迷惑行為や、その恐れがある場合は教習受講の拒否、又は退校、警察に通報する対象となります。ただし記載内容は例示であり、これに限られるものではありません。

- ① お客様による暴力
- ② お客様による不当・過剰な要求
- ③ お客様による合理的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束
- ④ お客様による従業員へのひぼう中傷・つきまとい行為
- ⑤ お客様による威嚇・脅迫行為
- ⑥ お客様による従業員の人格の否定・差別的な発言
- ⑦ 当校・従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等のSNS等への投稿やそのほめかし
- ⑧ 土下座の強要
- ⑨ 難癖をつけた代金返還要求等
- ⑩ 大声・暴言で従業員を責める

※ お客様へのお願い

長島総合自動車学校は、自動車運転者教育の健全な発展を図るため、これからもお客様のご要望にお応えし、信頼関係の構築に努めてまいります。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本取組に沿って対応いたしますので、重ねてご理解とご協力をお願いいたします。

2025年4月制定